CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/863039/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXX XXXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell’utente XXXX XXXX, del 22/07/2026 acquisita con protocollo n. 0274757 del 22/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX segnala che il suo telefono con numerazione XXXXXXXX risulta completamente isolato. Avanza richieste per una Immediata riattivazione e per il risarcimento per il periodo di sospensione del servizio. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 13/07/2026, Data risoluzione: Non risolto)

Il gestore telefonico non ha partecipato all'udienza regolarmente convocata e non ha presentato memoria difensiva

Gli elementi di valutazione sono molto scarni e si possono basare solo sul reclamo inoltrato telefonicamente il 13 luglio, sullo screen-shot della segnalazione inviata al gestore ed allegato in piattaforma e sulla data di inizio del procedimento amministrativo con il deposito dell'istanza di conciliazione presso questo Corecom, avvenuto

il 20 luglio 2026. Pertanto ai sensi dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons art 6 comma 1 è previsto un indennizzo a favore dell'istante pari a 6 euro giornalieri che moltiplicati per gli otto giorni da considerare ai fini del riconoscimento del dovuto, sono pari a 48,00 euro. In considerazione del fatto che l'istante ha richiesto che l'eventuale ristoro a suo favore venga utilizzato per compensare il pagamento di alcuni canoni della sua stessa utenza (pari a 25,30 euro al mese) , si ritiene di arrotondare tale indennizzo a copertura di due canoni da fatturare prossimamente da parte dello stesso gestore telefonico, avuto anche riguardo della quota parte di rimborso da accreditare all'istante in ragione del mancato utilizzo del servizio per gli 8 gg calcolati e che sono stati regolarmente pagati a seguito di fattura emessa dal gestore.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/07/2026, è tenuta a indennizzare l'istante XXXX XXXX con il ristoro pari alla cifra di 50,30 euro utili a compensare il pagamento di due futuri canoni della utenza in contestazione, avuto anche riguardo della quota parte di rimborso da accreditare all'istante in ragione del mancato utilizzo del servizio per gli 8 gg calcolati e ricompresi nella fattura pagata dall'istante ed emessa dal gestore. Detto sgravio dovrà essere operato entro 60 gg successivi alla pubblicazione del presente dispositivo sul sito dell'Agcom, in coincidenza con le prime fattura utile da addebitare.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Salvatore Buscemi